

# DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

"UN ESPACIO DE DIÁLOGO  
PARA ENCONTRAR  
SOLUCIONES ÚTILES  
A TUS PROBLEMAS"

¿HABLAMOS?



INFORMACIÓN Y CONTACTO



## ¿QUÉ ES EL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS?

Es un órgano interno de la Diputación de Badajoz, dependiente del Servicio de Prevención y Salud Laboral. Su misión es poner a disposición de los empleados y empleadas de Diputación una herramienta que facilite la resolución de las controversias por el mutuo acuerdo, fomentando el diálogo y la cultura del entendimiento.

## OBJETIVOS

1. Facilitar la resolución de los conflictos internos de las personas trabajadoras de Diputación que voluntariamente deseen buscar solución y en particular, prevenir riesgos psicosociales.
2. Promover, difundir y desarrollar la Mediación y la Conciliación como métodos alternativos y complementarios de resolución de controversias.
3. Guiar la actitud personal y profesional hacia el mismo fin, la mejora del clima de trabajo y del funcionamiento de la Institución.
4. Ofrecer a las trabajadoras y trabajadores de Diputación un espacio seguro y acogedor para la gestión de conflictos internos.

## ¿CÓMO SE GESTIONAN LOS CONFLICTOS?

Las partes pueden optar libremente por:

### 1. MEDIACIÓN

Es una fórmula pacífica para trabajar los conflictos basada en el respeto mutuo y la buena fe. Se intenta que sean las partes quienes alcancen, a través del diálogo, acuerdos satisfactorios y aceptados por todas las personas implicadas, siempre asistidas por una tercera persona cualificada y neutral que facilitará la comunicación y la negociación mediante técnicas específicas.

### 2. CONCILIACIÓN

La persona conciliadora, adoptará una actitud activa en el procedimiento cuando las partes no alcancen una solución a su problema por sí mismas. Realizará varias propuestas de acuerdo, que las partes pueden o no aceptar.

Con carácter previo, en ambos procesos se estudiará si el conflicto es o no materia de libre disposición por las partes.

Se velará para que las partes dispongan de las mismas oportunidades de expresarse y se encuentren en situación de igualdad.

En ninguna de las dos opciones se juzga o valora el acuerdo alcanzado por las partes, son éstas quienes tienen la última palabra y el poder de decisión.

## CARACTERÍSTICAS

### 1. VOLUNTARIEDAD

Son procedimientos que se inician voluntariamente. Cualquiera de las partes puede retirarse cuando lo desee.

### 2. CONFIDENCIALIDAD

Lo tratado en ellos no será utilizado, en ningún caso, fuera del proceso de mediación o conciliación.

### 3. NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD

La persona conciliadora o mediadora, no tiene que tener interés respecto de las partes ni sobre el objeto del conflicto.

### 4. FLEXIBILIDAD

Se adapta a las características y necesidades de las partes, se pueden tratar todas las cuestiones que les preocupan.

### 5. PROTAGONISMO DE LAS PARTES

Las partes en situación de conflicto, se implican en la solución del mismo de forma directa y activa, mediante la búsqueda de una solución constructiva y aceptable para las mismas.

### 6. ECONÓMICO

Disminuye el coste emocional y el tiempo invertido en solucionar el conflicto.

## BENEFICIOS

### EDUCA EN VALORES

La mediación como instrumento de prevención, gestión y resolución alternativa de conflictos, está inmersa en la cultura de la paz y tiene como objeto la convivencia pacífica, la no violencia, el respeto a los derechos humanos y la eliminación de la intolerancia.

### EDUCA EN HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Ayuda a mejorar la relación entre las partes, restableciendo la comunicación por medio del diálogo.

### EMPODERA A LA PERSONA

- Las personas se sienten responsables, competentes, CAPACES.
- Las partes son partícipes en la resolución de su conflicto.
- Las personas que intervienen se encuentran en una situación de igualdad.
- Los acuerdos alcanzados permiten soluciones más ajustadas a las necesidades concretas de las partes, aumentando el grado de satisfacción y cumplimiento de los acuerdos.

## DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

INFORMACIÓN A TRAVÉS DE  
NUESTROS TELÉFONOS.



608 035 192 / 924 21 26 58

CORREO ELECTRÓNICO:



[gestión\\_conflictos@dip-badajoz.es](mailto:gestión_conflictos@dip-badajoz.es)